

CENTRO PAULA SOUZA

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE AMERICANA
Curso Superior de Tecnologia em Logística

ANTONIA APARECIDA FERREIRA SILVA

A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA NA GESTÃO DE DOAÇÕES
DA LOGÍSTICA HUMANITÁRIA

Americana, SP
2015

CENTRO PAULA SOUZA

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE AMERICANA
Curso Superior de Tecnologia em Logística

ANTONIA APARECIDA FERREIRA SILVA

A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA NA GESTÃO DE DOAÇÕES DA LOGÍSTICA HUMANITÁRIA

Trabalho de graduação apresentado como exigência parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Logística pelo CEETEPS/Faculdade de Tecnologia – FATEC/ Americana sob a orientação da Prof.^(a) Me. Daniela Feltrin Marchini

Área de concentração: Logística Humanitária.

Americana

2015

FICHA CATALOGRÁFICA – Biblioteca Fatec Americana - CEETEPS

Dados Internacionais de Catalogação-na-fonte

Silva, Antônia Aparecida Ferreira

S 578i A importância da logística na gestão de doações
da logística humanitária. / Antônia Aparecida Ferreira Silva.
– Americana: 2015.
42f.

Monografia (Graduação em Tecnologia em Logística). - - Faculdade de Tecnologia de Americana – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza.

Orientador: Prof. Me. Daniela Maria Feltrin Marchini

1.Logística humanitária 2. Cadeia de distribuição
I. Marchini, Daniela Maria Feltrin II. Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – Faculdade de Tecnologia de Americana.

CDU: 658.71

658.785

ANTONIA APARECIDA FERREIRA SILVA

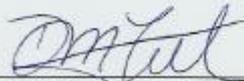
**A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA NA GESTÃO DE DOAÇÕES
DA LOGÍSTICA HUMANITÁRIA**

Trabalho de graduação apresentado
como exigência parcial para obtenção do título
de Tecnólogo em Logística pelo
CEETEPS/Faculdade de Tecnologia – FATEC/
Americana.

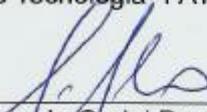
Área de concentração: Logística
Humanitária.

Americana, 22 de junho de 2015.

Banca Examinadora:



Daniela Feltrin Marchini (Presidente)
Mestre
Faculdade de Tecnologia- FATEC/Americana



Marco Anselmo de Godoi Prezoto (Membro)
Mestre
Faculdade de Tecnologia- FATEC/Americana



Marcos de Carvalho Dias (Membro)
Doutor
Faculdade de Tecnologia- FATEC/Americana

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por sua presença constante em minha vida. Hoje entendo que tudo estava programado, toda a jornada bem como as pessoas que iriam me acompanhar e me ajudar nesse caminho.

Agradeço as minhas filhas que são as pessoas mais importantes na minha vida e meu motivo de constante superação, obrigada pelo carinho, amor incondicional e pelo apoio que sempre me deram. Vocês são meu maior orgulho.

Agradeço a minha família, meu porto seguro. Aos meus pais pelos valores que me ensinaram e que norteiam minha vida. Integridade, honestidade e respeito ao próximo. Aos meus irmãos que amo demais, pessoas maravilhosas com quem eu sei que posso contar em qualquer situação.

Aos anjos que Deus colocou no meu caminho e que eu, carinhosamente chamo de amigos, pessoas que me acompanharam desde o início dessa jornada e que sempre me apoiaram e me incentivaram e que, portanto são também responsáveis por esta conquista. Amigos, que aprendi a amar e que gostaria muito que continuassem a fazer parte da minha história.

Aos funcionários da FATEC, que conheci no período em que fiz meu estágio, como voluntária e que me acolheram com carinho e generosidade, me dando todo o apoio necessário para que eu pudesse concluir essa etapa do curso.

Aos professores, meus mestres queridos. Pessoas comprometidas com a profissão, com uma enorme bagagem de vida e de conhecimento e que apesar disso sempre exerceram suas funções com humildade e sempre me trataram como igual fazendo com que eu me sentisse especial.

Em especial aos professores: Maricê Balducci, Alexandre Aguado, Vagner Ferreira e Marco Prezoto, agradeço, pelas informações valiosas que tanto contribuíram para o desenvolvimento deste trabalho.

E, por fim, a minha orientadora Daniela Feltrin Marchini. Agradeço pelo carinho com que me recebeu e a forma como me orientou tanto na execução deste trabalho como também tem me orientado na minha vida pessoal. Sei que jamais vou poder retribuir tudo que fez por mim Dani, por isso, tenho pedido a Deus que ilumine sempre seu caminho, que todas as suas ações sejam revertidas em bênçãos pra você e sua família e que a sua nova jornada seja de sucesso. Tenho certeza de que será. Obrigada por tudo.

RESUMO

Situações emergenciais causadas muitas vezes por desastres de ordem natural como furacões, enchentes, terremotos e outros eventos deste tipo, exigem da Logística um tratamento especial que vem sendo conhecido como Logística Humanitária, cujo principal objetivo é o de salvar vidas e auxiliar a garantir a integridade física das vítimas. O presente artigo busca definir, comparar e contrastar a Logística Humanitária com a Logística Empresarial, apontando os desafios enfrentados pela Logística Humanitária, no que diz respeito à gestão de doações. Os obstáculos enfrentados nas operações de recebimento, armazenamento até a distribuição das mesmas às vítimas.

Foi realizada pesquisa com um questionário direcionado as pessoas que atuam na área, onde foi constatado que alguns dos problemas enfrentados poderiam ser resolvidos com medidas simples como o treinamento em Logística e a conscientização dos envolvidos nesse contexto, ou seja, uma gestão mais eficiente, mais atuante em todo o processo.

Palavras-chave: Logística Humanitária, Operações Logísticas, Gestão de Doações

ABSTRACT

Emergency situations caused often by natural order disasters like hurricanes, floods, earthquakes and other events of this type require logistics special treatment which has been known as the Humanitarian Logistics, whose main objective is to save lives and help ensure the integrity physical victims. This article seeks to define, compare and contrast the humanitarian logistics business logistics, pointing out the challenges facing the humanitarian logistics, with regard to the management of donations. The obstacles faced in the receiving operations, storage to distributing them to victims.

Research was conducted with a questionnaire directed to people who endure in the area where it was found that some of the problems could be resolved with simple measures such as logistics training and awareness of those involved in this context, that is a more efficient, more active in the process.

Keywords: *Humanitarian Logistics, Logistics Operations, Grants Management*

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Estrutura de cadeia de ajuda.....	22
--	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Itens e desafios na Logística Humanitária.....	17
Tabela 2 - Logística Humanitária e Logística Empresarial.....	18

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
1.1 JUSTIFICATIVA.....	8
1.2 SITUAÇÃO PROBLEMA	9
1.3 OBJETIVOS	9
1.4 METODOLOGIA.....	10
1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO	10
2. LOGÍSTICA	12
2.1 RECEBIMENTO	13
2.2 ARMAZENAGEM	14
2.3 DISTRIBUIÇÃO.....	14
3. LOGÍSTICA HUMANITÁRIA	16
3.1 FASES DE GERENCIAMENTO DE DESASTRES.....	19
3.2 OPERAÇÕES NA LOGÍSTICA HUMANITÁRIA	20
4. ESTUDO DE CASO.....	23
4.1 COMO A LOGÍSTICA PODE CONTRIBUIR NAS AÇÕES DE LOGÍSTICA HUMANITÁRIA	27
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	29
REFRÊNCIAS	30
ANEXO 1 –QUESTIONÁRIO.....	33
ANEXO 2 – RESPOSTAS NA ÍNTEGRA.....	36

1. INTRODUÇÃO

Tem sido cada vez mais comum situações de emergência causadas por desastres naturais como enchentes, deslizamentos de terra, inundações e outros, imprevisíveis quanto á dimensão da sua destruição e, que expõem as vítimas à total vulnerabilidade. Situações como estas tem exigido da Logística um tratamento especial no exercício de suas ações, prática que tem sido conhecida como Logística Humanitária. Conceito bastante estudado em países onde a ocorrência de tais eventos é de certa forma frequente e tem apresentado um crescente interesse pelo assunto também no Brasil. São muitos os desafios enfrentados pela cadeia de suprimentos ou assistência que atua na Logística Humanitária. Por esse motivo é imprescindível que haja uma maior atenção por parte dos governantes, em se planejar antecipadamente estratégias de ação compreendidas como: prevenção, preparação, resposta, reconstrução, afim de que se possam obter melhores resultados.

1.1 JUSTIFICATIVA

Atualmente, com o uso de alta tecnologia, muitas vezes é possível antecipar-se aos fatos, mas é difícil evitá-los. Por esse motivo é de extrema importância que a cadeia que assiste a Logística ligada a esses eventos, conhecida como Logística Humanitária, esteja em constante busca por melhores práticas em seus processos, visando sempre o salvamento do maior número de pessoas possível e também atender as necessidades das vítimas, na tentativa de minimizar o sofrimento vivido por elas. Nesse sentido acredita-se que quanto maior for a eficiência da cadeia de suprimentos ou de assistência, no que diz respeito à sua atuação, melhores serão os resultados obtidos por ela. Sendo assim é importante que se conheça tal processo e os caminhos percorridos por ele, as dificuldades enfrentadas no tocante as atividades logísticas envolvendo as etapas de recebimento, armazenamento e distribuição de donativos.

1.2 SITUAÇÃO PROBLEMA

Devido a imprevisibilidade das catástrofes e a falta de estrutura por parte da maioria das organizações e governos, é de vital importância para contrapor tal situação o preparo das equipes no tocante a treinamento visando responder no menor tempo possível o atendimento aos necessitados (UNISDR, 2012).

Sendo assim o tempo é inversamente proporcional as estruturas disponíveis (equipamentos x treinamentos x recursos) onde quanto melhores as estruturas disponíveis, mais rápida é a resposta visando a resolução do problema citado, fica então uma pergunta tentando equacionar esse trinômio (UNISDR, 2012).

Quais as dificuldades encontradas para que os donativos cheguem às vítimas? E como a Logística pode melhorar os resultados obtidos em tais operações?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GERAL

Analisar como a Logística pode auxiliar na Gestão de Doações na Logística Humanitária.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Como objetivos específicos, temos as seguintes etapas:

- a) Fazer um referencial sobre Logística Humanitária.
- b) Fazer um referencial sobre recebimento, armazenamento e distribuição.
- c) Analisar material sobre as ocorrências que já aconteceram.
- d) Aplicar um questionário direcionado às pessoas que já prestaram serviço em situações de emergência.

1.4 METODOLOGIA

O método utilizado na pesquisa foi a revisão bibliográfica sobre a aplicação dos conceitos logísticos na Logística Humanitária, e as dificuldades enfrentadas, complementado com um estudo de caso. Para a coleta de dados foi realizada a aplicação de um questionário fechado em meio eletrônico para pessoas que atuaram em situações de emergência.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos trata-se de uma pesquisa Bibliográfica descrita como:

[...] aquela que se realiza a partir do registro disponível decorrente de pesquisas anteriores em documentos impressos, como livros, artigos, teses etc. Utiliza-se de dados ou de categorias teóricas já trabalhadas por outros pesquisadores e devidamente registrados. (SEVERINO, 2007, p.122)

De acordo com (GIL, 2010 p. 37) Estudo de Caso é definido como: “Estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetivos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento”.

Para (MARCONI e LAKATOS, 2011 p.69) Pesquisa de Campo “é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimento acerca de um problema para o qual se procura uma resposta”.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

Quanto à estrutura do trabalho, o capítulo 2 apresenta os conceitos e definições da Logística com foco nas operações de: recebimento, armazenagem e distribuição.

O capítulo 3 é referente à Logística Humanitária. Seu conceito, uma comparação das características da Logística Empresarial e a Logística Humanitária e a importância da aplicação dos conceitos logísticos em situações emergenciais

Já o capítulo 4 é o estudo de caso baseado em entrevista realizada e de um questionário enviado as pessoas que atuaram em situações de emergência.

Para finalizar, o capítulo 5 apresenta as considerações finais.

2. LOGÍSTICA

O presente trabalho tem como objetivo, aumentar o conhecimento sobre a Logística Humanitária, os desafios enfrentados por ela e entender a importância da aplicação dos conceitos logísticos na gestão de donativos em situações de emergência.

Desde o início dos tempos o homem já utilizava, mesmo que intuitivamente, alguns dos conceitos da Logística, para transportar alimentos do local da caça até os seus grupos e também para armazená-los (GONÇALVES, 2010).

A Logística ficou conhecida primeiramente como estratégia de guerra, quando líderes militares, sentindo a necessidade de planejar e organizar suas ações fizeram uso da “Organização Logística”, responsável por planejar e organizar processos como: movimentação e acomodação das tropas, transporte, armazenagem e distribuição de: alimentos, munição e armas e outras atividades (MATTES, 2011). Passou a ser conhecida na época como: Logística Militar.

Com a evolução ao longo dos anos e a busca constante por melhorias nos processos logísticos, tem se tornado uma das áreas mais desafiadoras e interessantes da administração empresarial. Desafios cada vez maiores, para os que pretendem fazer parte de um mercado altamente competitivo (PEREIRA, 2008). Nesse contexto, a Logística passa a fazer parte integrante das atividades chave das empresas, especialmente como elemento indispensável ao ganho dos mercados e atendimento flexível ao cliente, buscando sempre a eficiência máxima, redução nos tempos de operações, permitindo assim maior flexibilidade ao menor custo possível GONÇALVES (2010).

Ballou (2006, p.2 e 7) define Logística como:

“Um processo que envolve todas as atividades importantes para a disponibilização de bens e serviços, aos consumidores, quando e onde estes quiserem adquiri-los. Envolvendo também o processo de planejamento, implantação e controle de fluxo, eficiente e eficaz de mercadorias, e das informações relativas desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o propósito de atender as exigências dos clientes.”

Definição que destaca a importância e abrangência com relação à sua atuação, responsável então por assegurar a disponibilidade do produto de qualidade, em condições adequadas, no local e momento desejados, com um preço justo para o cliente (GONÇALVES, 2010).

É grande o escopo de atuação da Logística. Para este trabalho o foco escolhido é com relação às atividades mais relevantes à gestão de donativos da Logística Humanitária envolvidas até a entrega do produto, e que, portanto, são responsáveis por tornar possível tal disponibilidade, conhecidas na Logística como: recebimento, armazenagem e distribuição.

2.1 RECEBIMENTO

Ato de examinar e conferir o material recebido, quanto à quantidade, à vista do documento de acompanhamento (nota fiscal, remessa, fatura etc.) (RIBEIRO, 2005).

Consiste no recebimento, verificação de quantidade e qualidade para, posteriormente, se proceder ao recebimento do material ou do componente.

Uma vez detectadas variações de qualidade ou quantidade no recebimento, o departamento de compras deve ser imediatamente avisado. Devem existir procedimentos para que o requisitante e o departamento de contas a pagar sejam notificados.

A função de recepção de materiais pode estar vinculada à equipe de compras ou à área de armazenagem, o que é mais comum. A função de recepção de materiais pode estar vinculada à equipe de compras ou à área de armazenagem, o que é mais comum. Função que se caracteriza principalmente por receber os insumos, efetuar as contagens físicas e comparar os documentos de entrega com a solicitação emitida pela organização receptora (BERTAGLIA, 2009).

2.2 ARMAZENAGEM

Atividade que envolve a guarda ou armazenagem ordenada e a distribuição de produtos acabados dentro da própria fábrica ou em locais determinados para tal operação, pelos fabricantes, ou através de um processo de distribuição. Inclui todas as atividades de um ponto destinado, a guarda temporária e posteriormente, a distribuição dos materiais (depósitos, almoxarifados, centros de distribuição etc.) (MOURA,1997).

Os tipos de armazém vão depender dos objetivos pretendidos pela empresa, podendo ser: um armazém misto que tanto estoca matérias- primas e insumos quanto produtos acabados ou no caso de um distribuidor, que provavelmente vai trabalhar com um armazém de consolidação e utiliza, em muitos casos, estratégias específicas para receber os produtos dos fornecedores e atender aos pedidos dos clientes. Nesse tipo de armazém é comum práticas como *cross-docking* (a consolidação de cargas completas recebidas dos fornecedores que são redirecionadas para os clientes) e as atividades de *picking* (que envolvem as tarefas de atender a quantidades fracionadas de materiais requisitadas pelos clientes (GONÇALVES, 2010).

Sendo assim, o principal objetivo do armazenamento é otimizar o espaço disponível, possibilitando uma movimentação mais rápida e eficaz de insumos e produtos acabados, do recebimento à expedição (SUCENA, 2012).

2.3 DISTRIBUIÇÃO

Conceito que surgiu com a necessidade das empresas em integrar em um só ponto, funções distintas, que se estendiam desde o final da cadeia de produção até o consumidor. Funções compreendidas como: armazenagem de produtos acabados, transporte a centros regionais, armazém regional, e distribuição a clientes, envolvendo as tarefas operacionais e administrativas. Este novo conceito é denominado “Distribuição” mais especificamente “Distribuição Física” (fluxo físico do produto) que tem como objetivo, melhorar o serviço, diminuir os custos de transporte, armazenagem e distribuição e proporcionar informações rápidas e

seguras aos centros de controle de decisão da empresa. O sistema de distribuição inclui todos os transportes, as operações de movimentação e as atividades de estocagem do fornecedor até o cliente (MOURA, 1997).

O canal de distribuição pode ser representado por uma ou mais empresas que participam desse fluxo de produtos. Entretanto, não existe uma forma única e ideal para atender todos os clientes (OLIVEIRA, 2003 *apud* RIBEIRO, 2005).

As empresas podem adotar sistemas de distribuição, escalonado ou direto. Segundo Lacerda (2000, *apud* RIBEIRO, 2005) na estrutura escalonada ou indireta a empresa possui um ou mais armazéns centrais e um conjunto de centros de distribuição avançados, próximos aos clientes, já nas estruturas diretas, a empresa possui um ou mais armazéns centrais, nos quais os produtos são expedidos diretamente para os clientes.

Com a visão atualmente voltada para as expectativas do cliente, ou por novos conceitos oriundos de questões culturais criadas e desenvolvidas em regiões geográficas específicas, surgem “novas soluções” para os fluxos de abastecimentos das unidades de produção. Lógica que pode ser estendida até o consumidor final fazendo com que muitas vezes a estratégia do fluxo seja mais decisiva para a competição do que a própria estratégia de produção (VIEIRA, 2006).

Tamanho é a confiança nos resultados obtidos pela Logística, que atualmente seu nome tem sido associado a várias outras atividades, entre elas a Logística Humanitária.

3. LOGÍSTICA HUMANITÁRIA

Tão antigos quanto a história da humanidade, são os registros de destruições e o número de vítimas, resultado muitas vezes de manifestações naturais como furacões, inundações, terremotos e outros. Situações que têm exigido da Logística um tratamento especial no exercício de suas funções, prática que tem sido conhecida como Logística Humanitária.

O conceito da Logística Humanitária consiste na utilização dos objetivos da logística: vencer tempo e distância na movimentação de materiais e serviços de forma eficiente e eficaz. Com o intuito de salvar vidas e minimizar o sofrimento das vítimas, estuda e define as estratégias de ação, junto à cadeia de assistência; a melhor forma de direcionar o fluxo de pessoas e materiais, sempre visando em menor tempo atender o maior número de pessoas (NOGUEIRA e GONÇALVES, 2009).

A Federação Internacional da Cruz Vermelha define Logística Humanitária como:

[...] processos e sistemas envolvidos na mobilização de pessoas, recursos e conhecimento para ajudar comunidades vulneráveis, afetadas por desastres naturais ou emergenciais complexas. Ela busca à pronta resposta, visando atender o maior número de pessoas, evitar desperdícios, organizar as diversas doações recebidas nestes casos e principalmente, atuar dentro de um orçamento limitado (MEIRIM *apud* NOGUEIRA E GONÇALVES, 2010. p.48).

Logística Humanitária é a função que usa o fluxo de pessoas e materiais de forma adequada e em tempo oportuno com o objetivo de atender de maneira correta o maior número de pessoas (BEAMON, 2004 *apud* NOGUEIRA, 2010).

Em situações de emergência, a atuação da cadeia de suprimentos tende priorizar ao máximo a rapidez do serviço, já que as cobranças são muitas, e o tempo pelo contrário, é quase inexistente. Nesse caso, o objetivo primário é a eficácia das operações, devido à necessidade de rápida movimentação de materiais e serviços tais como: alimentos, água, abrigos, vacinas, tratamento médico; na criação de estruturas temporárias para transporte, armazenagem e informação, alojamento para as vítimas; no desenvolvimento de campanhas públicas, etc. (RODRIGUES, 2013).

Segundo alguns autores, pessoas envolvidas em operações emergenciais só compreendem a complexidade logística no momento da ocorrência de um evento de grande magnitude (NOGUEIRA, 2009). Sendo assim é importante que se conheça algumas das dificuldades encontradas e que aumentam os desafios enfrentados pela Logística Humanitária, apresentados na Tabela 1.

Tabela 1 - Itens e desafios na logística humanitária

Itens	Desafios
Infra Estrutura	Na maior parte dos casos totalmente destruída, dificultando o acesso, a chegada e saída de pessoas.
Recursos Humanos	Geralmente os primeiros socorros são prestados por voluntários, pessoas próximas ao local, com enorme vontade de ajudar, porém sem treinamento adequado o que pode resultar num risco maior.
Materiais	Definição do que é necessário e para onde deve ser enviado?

Fonte: Arquivo particular do Autor
Adaptado de Meirim, (2006).

Nesses casos fica evidente a importância da aplicação de alguns dos conceitos da Logística Empresarial, embora com uma visão diferente.

No caso da Logística direcionada as empresas o foco é o cliente e um retorno financeiro satisfatório, já para a Logística voltada a ações humanitárias o principal objetivo é salvar o maior número possível de pessoas no menor tempo e geralmente com um orçamento limitado (GARCIA, 1985 *apud* FELTRIN e RAIA JR, 2013). Busca ainda, conseguir uma resposta mais rápida, eficiente e diminuir o grau de improvisação, comum nos casos emergenciais devido à imprevisibilidade e os danos causados e que podem ser agravados por conta do despreparo das equipes de atendimento (FELTRIN, 2012 *apud* FELTRIN e RAIA JR, 2013).

Embora atuando em situações totalmente diferentes, muitos dos conceitos utilizados na Logística Empresarial, podem também ser aplicados à Logística Humanitária (NOGUEIRA e GONÇALVES, 2009).

A Tabela 2 exibe a comparação entre as duas abordagens, permitindo observar as diferenças envolvendo os mesmos elementos, existentes em ambas.

Tabela 2 - Logística Humanitária e Logística Empresarial – Características

Referência	Logística Empresarial	Logística Humanitária
Objetivos	Maior qualidade, redução de custos e satisfação do cliente	Garantir a integridade física das vítimas e aliviar seu sofrimento
Foco	Produtos e serviços	Pessoas e suprimentos
Demanda	Possui certa estabilidade, com atividades pré-determinadas em termos de locais e quantidades	Imprevisível, gerada por eventos aleatórios e estimada após a ocorrência
Elemento crítico	Custo	Tempo, imprevisibilidade
Clientes	Consumidor final	Vítimas
Centros de Distribuição	Previamente definidos de acordo com a necessidade tanto em números quanto na localização	Depende da infraestrutura existente ou não nos locais atingidos e das condições apresentadas
Recursos humanos	Mão de obra capacitada	Alta rotatividade de pessoas e voluntários sem treinamento adequado
Sistema de informação	Uso de alta tecnologia, informação precisa, confiável	Informações pouco confiáveis, incompletas ou inexistentes
Equipamentos e veículos	Caminhões comuns e empilhadeiras	Equipamentos robustos e transporte aéreo

Fonte: Arquivo particular do Autor
Adaptado de Beamon *apud* NOGUEIRA, 2010

Uma das principais diferenças entre a Logística Empresarial e a Humanitária está no modelo de demanda. Na Logística Empresarial, a demanda é de certa forma previsível, ocorre em locais pré-determinados, em intervalos regulares. Na Logística Humanitária, a demanda acontece de maneira imprevisível, geralmente em locais desconhecidos e é definida após a ocorrência da necessidade (NOGUEIRA e GONÇALVES, 2009).

3.1 FASES DE GERENCIAMENTO DE DESASTRES

A Política Nacional de Defesa Civil (2000) compreende que o gerenciamento de desastres divide-se em quatro fases (NOGUEIRA, 2010):

i)-**Preparação de Desastres**: Considerada pela Defesa Civil como a etapa mais nobre de todo o processo, por ser menos dispendiosa e principalmente por permitir maior redução de perdas de vidas. Fase que visa: Avaliação de riscos de desastres e redução dos mesmos.

ii)-**Preparação e Alerta para Desastres**: Direcionado ao desenvolvimento de projetos que possam contribuir para o aumento da capacidade de atendimento à emergência. Etapa que envolve: Monitoramento, alarme, planejamento operacional e de contingência, mobilização e apoio logístico.

iii)-**Atendimento à Emergência**: Atendimento propriamente dito. Etapa que exige maior urgência envolvendo: O socorro às vítimas, assistência a população atingida e avaliação dos danos, operações logísticas.

iv)-**Reconstrução**: Responsável pelo pleno restabelecimento das condições de normalidade.

Países que são mais suscetíveis a desastres de ordem natural, vêm na Logística Humanitária um diferencial para se obter melhores resultados. Contam com o apoio incondicional tanto dos órgãos responsáveis quanto da população, portanto, procuram atender da melhor forma as etapas citadas anteriormente.

Tendo como exemplo o Japão, onde terremotos e maremotos ocorrem com certa frequência, existe uma consciência por parte da comunidade e de seus governantes de que tais eventos podem acontecer a qualquer momento. Sendo

assim os assuntos relacionados a ações envolvendo desastres são tratados com muita seriedade. Altos investimentos são feitos no que se refere ao planejamento das etapas envolvendo: Sistemas de informação resultando em maior confiabilidade e disponibilidade de dados que possibilitam informações mais próximas da realidade, treinamento da população contando com simulações de situações de risco, enfim, atitudes que contribuem para a diminuição da improvisação e aumento da eficiência (NOGUEIRA, 2010).

Entender a importância das etapas que antecedem os eventos como prevenção e preparação, é fundamental para que se possa mitigar os danos causados por eles e conseguir melhores resultados na resposta.

Esta consciência vem crescendo nos últimos anos em alguns países como o Brasil, onde os principais desastres estão relacionados a mudanças climáticas, como: enchentes, inundações, deslizamentos de terra, eventos ligados principalmente ao grande volume de água vinda das chuvas, se tratando então de situações sazonais. Nesse caso as cidades podem e devem se preparar para enfrentar tais desafios de forma mais eficiente. E é através de uma gestão eficiente e por meio de planejamentos (Plano Diretor, Plano de Contingência e Planejamento Urbano) para os municípios que a aplicação dos conceitos da Logística Humanitária pode representar um grande diferencial no sentido de reduzir o tempo de resposta e improvisação. Uma das medidas adotadas e de grande importância é a lei aprovada pelo Congresso Brasileiro: Lei Federal de nº 12.608 que entrou em vigor em 2012. Todos os municípios deverão elaborar o mapeamento e a fiscalização das áreas de risco e adequar o Plano Diretor a realidade dos mesmos (FELTRIN e RAIA JR, 2013). Lei que favorece o planejamento de ações, a partir de mapas visualizando as áreas de risco e contribuem para o Plano de Contingência, pois devem conter as seguintes informações: (a) locais estratégicos para abrigos e armazéns; (b) locais para assistência às vítimas; e (c) rotas para transportes de pessoas e distribuição de suprimentos (FELTRIN e RAIA JR, 2013)

3.2 OPERAÇÕES NA LOGÍSTICA HUMANITÁRIA

Entre as operações logísticas aplicadas a situações de emergência, e igualmente importante no que diz respeito ao salvamento de pessoas, está a

distribuição de suprimentos, sendo assim é necessário que se conheça os procedimentos relacionados a tal operação.

De acordo com Heaslip *et. al* (2008 *apud* FARIA, *et. al*, 2014), a cadeia de suprimentos direcionada às ações humanitárias tende a ser mais flexível e capaz de responder rapidamente na ocorrência de desastres imprevisíveis, de forma precisa e eficiente, sendo o diferencial entre a vida e a morte, atendendo o maior número de necessitados com orçamentos limitados. Nesse contexto, se torna evidente a necessidade do aprimoramento dos procedimentos para que, caso tais eventos ocorram, existam as diretrizes a serem seguidas de modo a garantir que o socorro às vítimas seja prestado em tempo hábil.

Enquanto as empresas contam com o tempo para a escolha da localização de armazéns e estoques, visando aumentar a eficiência de suas cadeias de suprimentos, organizações humanitárias constroem suas cadeias quase que instantaneamente e se inicia uma corrida contra o relógio para garantir que os suprimentos cheguem o mais rápido possível aos beneficiários (SILVA, 2011).

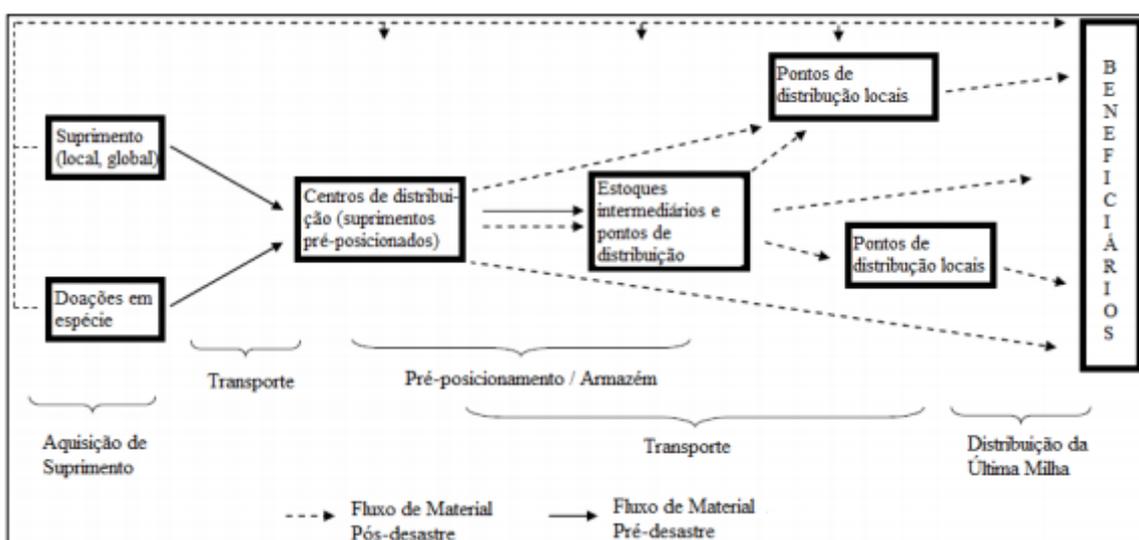
Segundo Liberatore *et. al.* (2014 *apud* FARIA, *et. al*, 2014) um dos maiores desafios da Logística Humanitária é fazer com que os suprimentos sejam entregues aos necessitados, já que o cenário apresentado após o desastre freqüentemente aponta uma infra-estrutura física destruída e a capacidade de transporte se mostra limitada ou mesmo inexistente, o que prejudica o fluxo de suprimentos que normalmente é direcionado para a região afetada.

Semelhante a cadeia de suprimentos comercial, no caso da assistência humanitária, o fluxo dos suprimentos obtidos por doadores e ou fornecedores tem início em estoques pré-posicionados com suprimentos que chegam de vários locais para uma central de distribuição localizada em um ponto estratégico. Seguindo posteriormente até um segundo centro de distribuição (geralmente localizado numa cidade maior), sendo este responsável pela separação e classificação dos itens e então transferidos para os CDs locais (NOGUEIRA e GONÇALVES, 2009).

A seleção das doações é feita através do processo de triagem, é necessário que seja feita com muita atenção por conta da variedade de itens recebidos, pois pode haver excesso de alguns e escassez de outros, além de produtos com validade vencida. Por esse motivo é crucial que seja feita a triagem, para evitar que itens desnecessários naquele momento sejam enviados para os CDs ocupando espaços no armazém e gerando retrabalho, o que gera desperdício de tempo e nesses casos

o tempo é fator crítico para as operações (BALCIK *et. al*, 2010, apud. FARIA, *et. al*, 2014). Nos estoques intermediários e pontos distribuição encontram-se uma segunda possibilidade de armazenamento dos suprimentos, como o nome sugere, em posição intermediária entre os principais locais de doação (geralmente grandes centros) e as localidades onde de fato, ocorreu o evento. Por fim os pontos de distribuição locais, onde os Kits que serão entregues deverão estar organizados para a destinação final, ou seja, às vítimas (FARIA, *et. al*, 2014).

Figura 1 - Estrutura de cadeia de ajuda

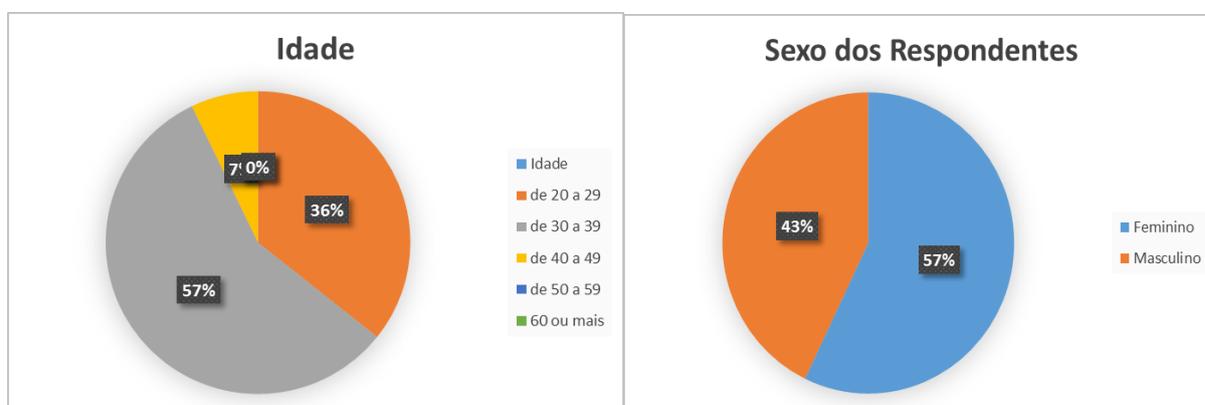


Fonte: Balcik *et. al.*, 2010

Ligadas a ocorrência de um desastre estão a criação e posteriormente destruição da cadeia de suprimentos. Tendo como elemento crítico o tempo, a que se ter consciência da importância da divisão de responsabilidades e a coordenação entre as organizações envolvidas, atitudes imprescindíveis que podem e devem ser antecipadas. Nesse sentido existem diretrizes a serem seguidas e que envolvem a mobilização dos órgãos dirigentes e da população. (SILVA, 2011).

4. ESTUDO DE CASO

Para a realização do estudo de caso foi elaborado um questionário com 17 questões referentes à Gestão de Doações, direcionado as pessoas que, estiveram presentes em uma operação de Logística Humanitária. O questionário foi postado no Google¹ e respondido por 14 pessoas. As respostas ao questionário, tiveram como origem três grupos com as seguintes características: Seis pessoas que frequentaram o 1º curso de operações de Logística Humanitária, promovido pela Defesa Civil da cidade de São Paulo e todos com experiência em ações de ajuda na, Cruz Vermelha, Força Nacional e Defesa Civil de diversas cidades do estado de São Paulo. Cinco respondentes são contatos de um oficial do Exército Brasileiro, envolvido em ações de ajuda humanitária e reconstrução de infra-estrutura em acidentes naturais em território nacional. E por fim, três participantes envolvidos em ações regionais, contatadas através do Corpo de Bombeiros da cidade de Campinas. Mediante as respostas pode se concluir:



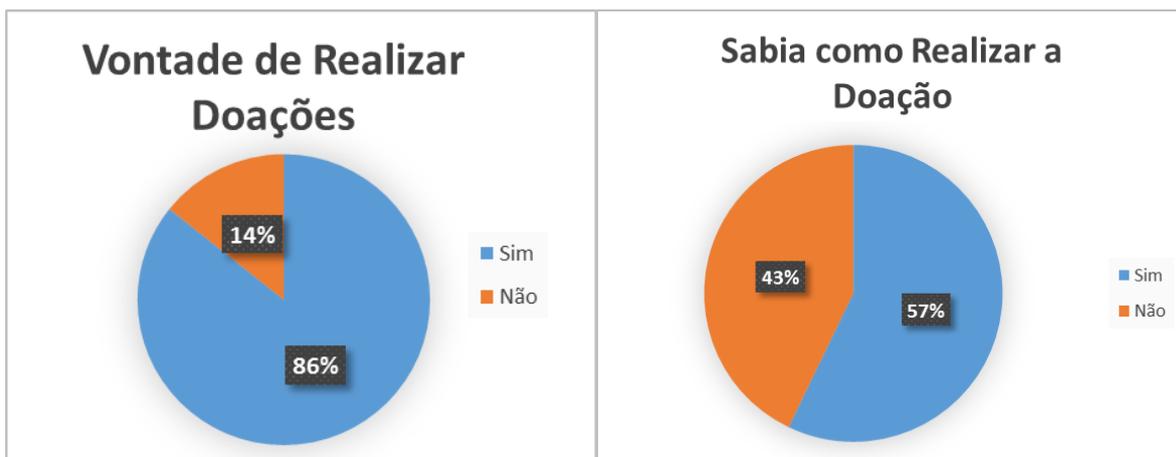
A maior parte dos respondentes está na faixa etária de 30 a 39 anos e são do sexo feminino. Isto não significa que essa realidade seja a mesma na atuação da Logística Humanitária.

Três questões foram elaboradas sobre a realização de doações:

¹ O questionário encontra-se disponível em: <http://goo.gl/forms/K6QcBzuutp>

As respostas encontram-se disponíveis em:

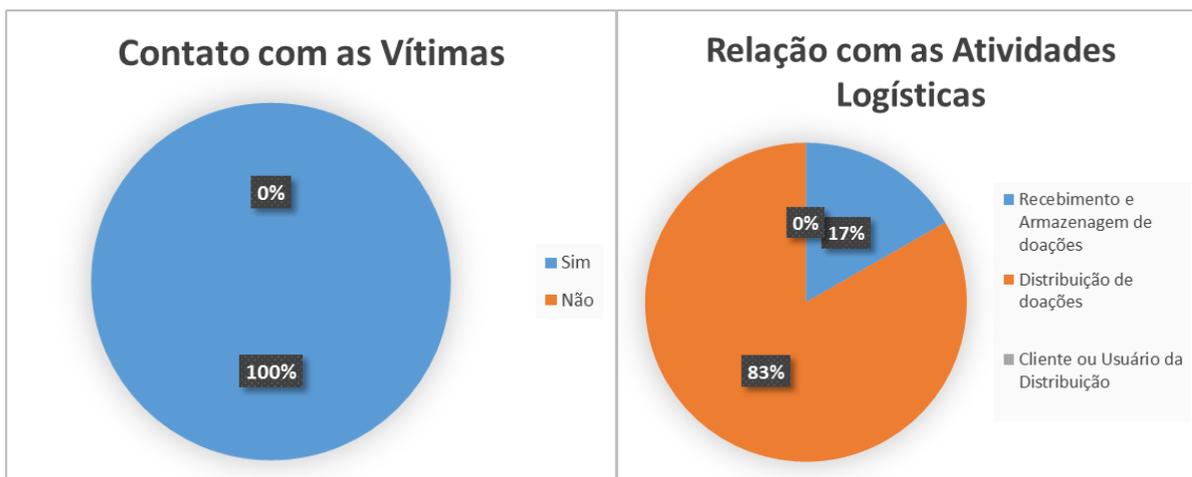
<https://docs.google.com/forms/d/1zNBLBQuEoznJhPGio7JTgOHwnrv0h-T8I7N6x-3Z8sc/viewanalytics>
Ambos também encontram-se anexados no final deste trabalho.



Pode-se concluir que a grande maioria dos respondentes já se sentiu tocada a efetuar doações e conseguiram realizá-las. Porém nem todos sabiam como proceder para realizar esta doação.

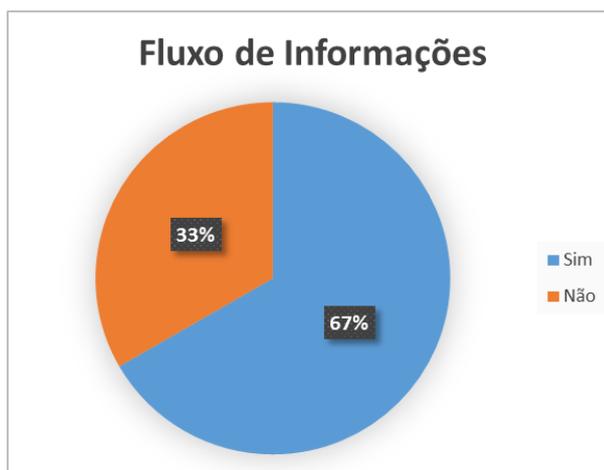
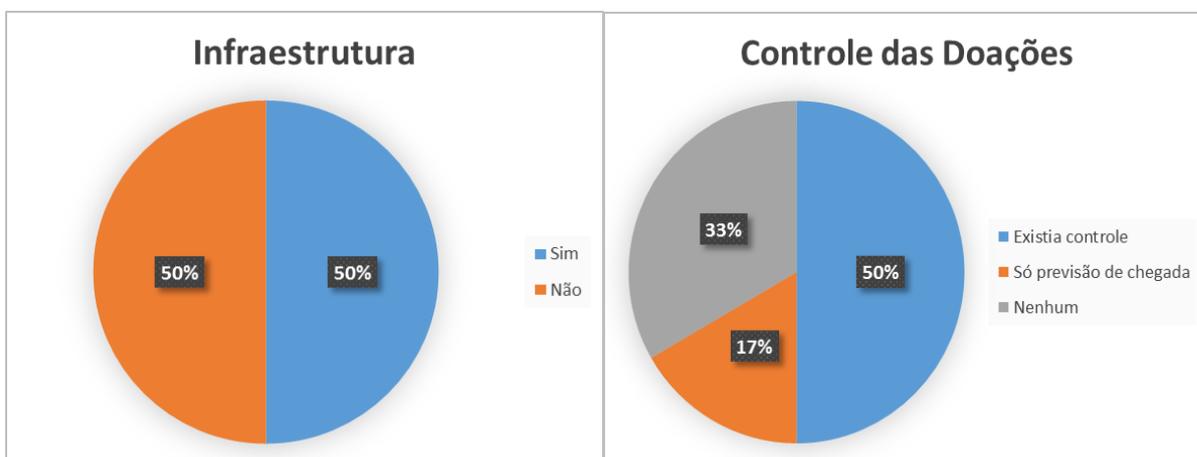
As pessoas foram questionadas sobre qual fase da operação trabalharam, em qual área, seu contato com as vítimas e com as operações logísticas.





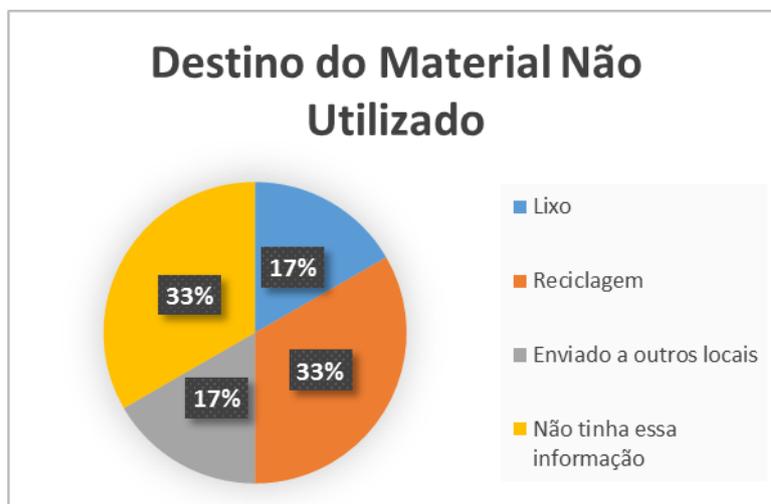
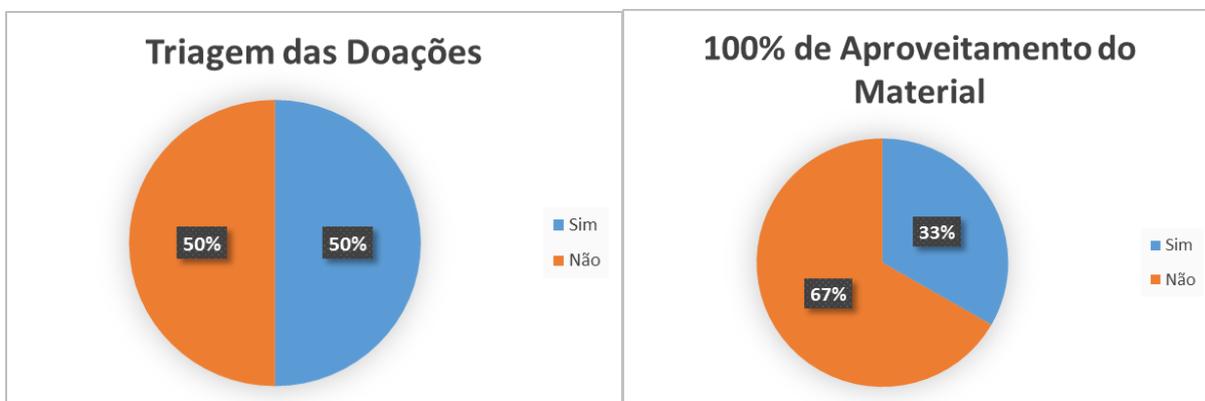
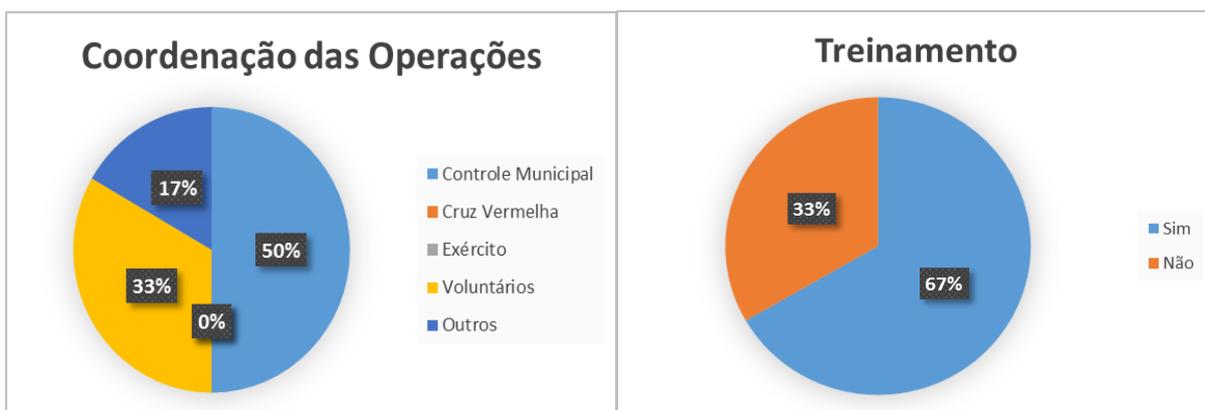
Pode-se observar que a maioria trabalhou no atendimento a emergência em áreas de atuação diversas. Mas todos os respondentes disseram ter tido contato com as vítimas. Quando questionados referente às atividades logísticas, a maioria das pessoas respondeu que atuou na distribuição das doações.

Foi analisada também a existência de infra-estrutura (espaço, medicamentos, EPIs e outros materiais), controle sobre os materiais e doações e o fluxo de informações sobre a operação.



Quanto a infra-estrutura metade respondeu que havia e a outra metade que não. Como os respondentes trabalharam em situações diversas, pode-se concluir que houve acontecimentos onde a prevenção foi melhor trabalhada do que outros. Quanto aos materiais, a grande maioria respondeu que havia controle sobre o material usado na execução da operação e recebiam informações sobre o que estava acontecendo na operação.

Cinco questões foram elaboradas com relação às operações.



A maioria das pessoas respondeu que as operações eram coordenadas pelo controle municipal e que recebiam treinamento para atuar em tais situações. Dentre as pessoas questionadas metade respondeu que as doações passavam por uma triagem e a maioria respondeu que nem todo o material era aproveitado. Quando questionadas a respeito do destino do material não aproveitado, a maioria das respostas foi reciclagem e que não tinham tal informação.

Também foram elaboradas duas perguntas abertas. A primeira delas com relação às experiências que mais marcaram. Foi possível observar que o lado humano foi o que mais marcou, principalmente com relação a falta de doações em um primeiro momento e a resistência das vítimas em abandonar o pouco que tinham.

A segunda questão aberta foi com relação a sugestões para tornar a operação mais eficiente. A maioria dos respondentes se referiu a uma gestão de doações mais eficiente e criteriosa.

4.1 COMO A LOGÍSTICA PODE CONTRIBUIR NAS AÇÕES DE LOGÍSTICA HUMANITÁRIA

A contribuição da Logística é de extrema importância, principalmente em situações de emergência, onde não se pode contar com o tempo para a execução das tarefas, sendo assim um planejamento antecipado já que se tem conhecimento dos problemas enfrentados nessas situações pode ser um diferencial para que se obtenham melhores resultados

As respostas do questionário e a entrevista retratam o histórico ocorrido em algumas situações de emergência.

Através do conhecimento adquirido na revisão bibliográfica foi possível verificar algumas ações que poderiam ser melhoradas com a Logística e assim em menor tempo salvar o maior número de pessoas:

- Planejamento antecipado das ações para obter melhores resultados;
- Definição prévia dos locais de risco, alojamentos e postos de atendimento médico;
- Um plano estabelecido da forma de resgate;

- Uma rota estabelecida para o recebimento de doações e outros recursos destinados às vítimas e a execução das operações;
- Os Centros de Distribuição são provisórios, mas já podem ser previamente estabelecidos;
- Fazer um treinamento para as pessoas que irão trabalhar tanto no recebimento e triagem das doações quanto na separação e montagem dos kits para as vítimas;
- Estabelecer um plano de controle das doações (o que e quanto de cada material é levado para cada lugar);
- Investir na conscientização da população, quanto ao tipo de material doado e locais para entrega.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo buscou introduzir os conceitos e desafios associados à Logística Humanitária, contrastar as características da Logística Empresarial e da Logística Humanitária e constatou que apesar de atuarem em diferentes áreas, ambas tem o mesmo objetivo, a excelência no atendimento seja com relação à entrega de produtos e serviços, ou no sentido de garantir a integridade física das vítimas atribuída a Logística Humanitária.

Com relação à gestão de doações na Logística Humanitária, pode-se perceber através de respostas ao questionário direcionado as pessoas que atuaram em situações de emergência que alguns dos problemas existentes nos processos de recebimento, armazenagem e distribuição de doações, poderiam ser sanados com uma gestão mais eficiente no que diz respeito a treinamento, conscientização e maior comprometimento das pessoas envolvidas.

Quanto maior for a eficiência, melhores serão os resultados obtidos.

As ações podem ser resumidas na elaboração de plano de ação previamente estabelecido onde as atividades de atendimento às vítimas e gestão de doações já tenham operações e locais definidos, treinamento de pessoal e trabalho de conscientização da população.

REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Citação:** NBR-10520/ago - 2002. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.
- BALLOU, R. H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos.** Logística empresarial. Tradução Raul Rubenich. 5ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- BAUER, M. W. e GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som.** 7ª ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2008.
- BERTAGLIA, P. R. **Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento** 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009.
- FARIA, F. L; GUIMARÃES G. V; BANDEIRA A. P. F; BANDEIRA R. A. M.(2014). **Uma proposta de distribuição da cadeia de suprimento na logística humanitária-** Disponível em:<www.anpet.org.br/xxviiiianpet/anais/documents/AC54.pdf>. Acesso em: 20 jan 2015.
- FELTRIN, T. F e RAIA JR, A. A.(2013). **Logística Humanitária como função determinante para mitigar danos causados por desastres.** Disponível em:<proceedings.copec.org.br/index.php/shewc/.../598>. Acesso em: 04 abr 2015.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa-** 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GONÇALVES, P. S. **Administração de Materiais.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- GUIMARÃES, G. V., BANDEIRA A. P. F. e BANDEIRA R. A. M. **Uma proposta de Distribuição da cadeia de suprimento na Logística Humanitária-** Disponível em:<www.anpet.org.br/xxviiiianpet/anais/documents/AC54.>. Acesso em: 15 dez 2014.
- MARCONI, M. A. e LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa-** 7ª ed. São Paulo: Atlas 2011.
- MATTES, G. (2011) **O que é e como surgiu a Logística?** Disponível em:<brazillogistica.blogspot.com/2011/.../o-que-e-e-como-surgiu-logistica.ht...> acesso em: 08 fev 2015.

MEIRIM, H. (2007). **Logística Humanitária & Logística Empresarial**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/logistica-humanitaria-logistica-empresarial/12685/>> acesso em: 08 fev 2015.

MOURA, R. A. **Manual da Logística Armazenagem e distribuição física**. São Paulo: IMAM, 1997.

MOURA, R. A. **Manual de logística. Armazenagem do Recebimento á Expedição**. São Paulo: IMAM, 1997.

NOGUEIRA, C. W e GONÇALVES, M. B. (2009). **Apontamentos e Perspectiva da cadeia de assistência humanitária**. Disponível em: <www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2009_tn_sto_101_675_13763.pdf> Acesso em: 06 set. 2014.

NOGUEIRA, C. W. (2010). **O enfoque na Logística Humanitária na localização de uma Central de Inteligência e Suporte para situações emergenciais e no Desenvolvimento de uma Rede Dinâmica**. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/93995>> acesso em: 15 out. 2014.

PEREIRA, Moacir. **Logística Hospitalar: reposição contínua de medicamentos na farmácia- Piracicaba, SP: Biscalchi, 2008.**

PIRES, S. R. I. **Gestão da cadeia de suprimentos: conceitos, estratégias, práticas e casos**. Supply Chain Managment. Silvio R. I. Pires 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

RIBEIRO P. C. C. SILVA L. A. F. e BENVENUTO S. R. S. (2005)- SIMPOI- **O uso de WMS em Operações de armazenamento em um Prestador de Serviços Logísticos**- Disponível em: <www.researchgate.net/...uso_de_WMS...Armazenagem_em_um_Prestad...> acesso em: 22 jan 2015.

RODRIGUES A. M. Especial operadores logísticos 2013. **Revista Tecnológica**. a. XIX, n.211, p.130 jun. 2013. ed. Publicare.

RODRIGUES, P. R. A.- **Gestão estratégica de armazenagem**- Paulo Roberto Ambrósio Rodrigues- 2ª ed. São Paulo- Aduaneiras. 2007.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico** 23ª ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, L. C. F. (2011). **Gestão da Logística Humanitária**: Proposta de um Referencial Teórico. Disponível em:
<www.coppead.ufrj.br/upload/publicacoes/Luiza_Silva.pdf.> acesso em: 12 dez 2014.

SUCENA, M (2012). **Engenharia de Produção Tópicos Especiais em Logística**- Disponível em:
<www.sucena.eng.br/.../UNESA_TOPICOS_ESPECIAIS_LOGISTICA_20>. Acesso em: 15 mar. 2015.

UNISDR The United Nations Office for DisasterRiskReduction: **Como construir cidades mais Resilientes**. Um guia para Gestores Públicos Local: Genebra, Nov. 2012.

VIEIRA, G. B. B. (2006). **Logística e Distribuição Física Internacional**. Disponível em: <GBB **Vieira** - São Paulo: Aduaneiras, 2006 - files.puralogistica.webnode.com> Acesso em: 20 jan 2015.

ANEXO 1 –QUESTIONÁRIO

Gestão de doações na Logística Humanitária

Meu nome é Antonia, sou aluna da Fatec Americana e estou desenvolvendo uma pesquisa sobre a gestão de doações na Logística Humanitária sendo muito importante sua participação para o resultado da pesquisa.

*Obrigatório

Idade *

- de 20 a 29
- de 30 a 39
- de 40 a 49
- de 50 a 59
- 60 ou mais

Sexo *

- Feminino
- Masculino

1- Já se sentiu tocado a fazer doações para regiões afetadas por guerras ou catástrofes naturais? *

- Sim
- Não

2- Você sabia (tinha conhecimento) de como proceder nestas situações? *

- Sim
- Não

3- Conseguiu efetivamente realizar a doação? *

- Sim
- Não

As questões de 4 a 17 são exclusivas para pessoas, que serviram no atendimento ou reconstrução de locais onde ocorreram catástrofes naturais ou guerra.

4- Em qual fase da operação você trabalhou?

- Preparação e Alerta
- Reconstrução
- Atendimento na emergência

5- Em que área atuou?

- Médica
- Gestão de doações
- Segurança
- Outro:

6- Você tinha contato direto com as vítimas?

- Sim
- Não

7- Qual a sua relação com as atividades logísticas?

- Recebimento e Armazenagem de doações
- Distribuição de doações
- Cliente ou Usuário da Distribuição

8- Você tinha a infra-estrutura mínima necessária para o serviço executado? (Espaço, medicamentos, EPI's e outros materiais).

- Sim
- Não

9- Havia algum controle sobre as doações e os materiais necessários à operação?

- Existia controle
- Só previsão de chegada
- Nenhum

10- Existia um fluxo de informações em que era possível saber o que estava acontecendo?

- Sim
- Não

11- Quem coordenava as operações?

- Controle Municipal
- Cruz Vermelha
- Exército
- Voluntários
- Outro:

12- Você recebeu algum tipo de treinamento?

- Sim
- Não

13- As doações recebidas passavam por uma triagem?

- Sim
- Não

14- Todo material recebido era aproveitado?

- Sim
- Não

15- Qual o destino do que não era utilizado?

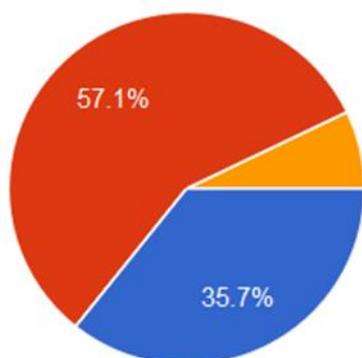
- Lixo
- Reciclagem
- Enviado a outros locais
- Não tinha essa informação

16- Qual das experiências vividas mais te marcou e por quê?

17- Em sua opinião existiria alguma outra forma de executar a operação e que a tornaria mais eficiente?

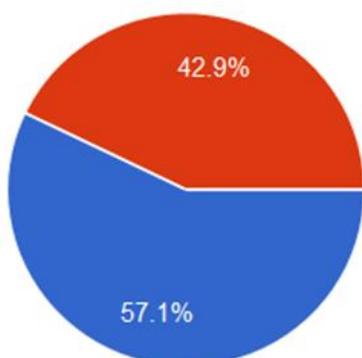
ANEXO 2 – RESPOSTAS NA ÍNTEGRA

Idade*



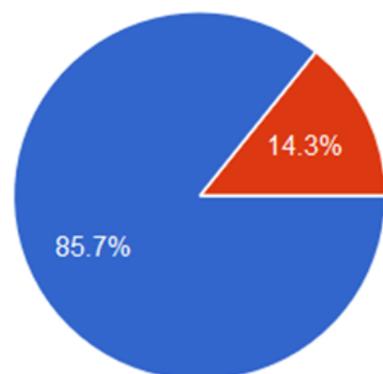
de 20 a 29	5	35,7%
de 30 a 39	8	57,1%
de 40 a 49	1	7,1%
de 50 a 59	0	0%
60 ou mais	0	0%

Sexo*



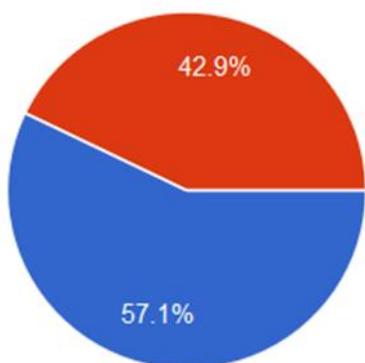
Feminino	8	57,1%
Masculino	6	42,9%

1- Já se sentiu tocado a fazer doações para regiões afetadas por guerras ou catástrofes naturais? *



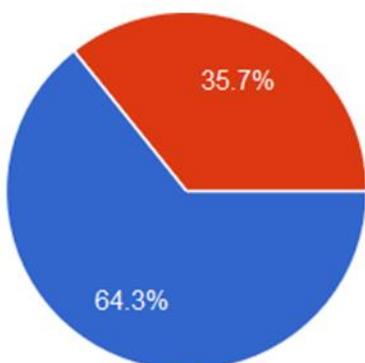
Sim	12	85,7%
Não	2	14,3%

2- Você sabia (tinha conhecimento) de como proceder nestas situações? *



Sim	8	57,1%
Não	6	42,9%

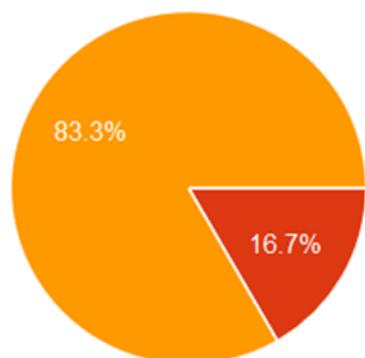
3- Conseguiu efetivamente realizar a doação? *



Sim	9	64,3%
Não	5	35,7%

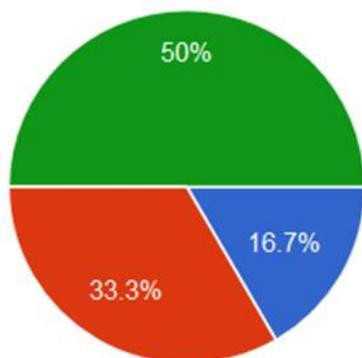
As questões de 4 a 17 são exclusivas para pessoas, que serviram no atendimento ou reconstrução de locais onde ocorreram catástrofes naturais ou guerra.

4- Em qual fase da operação você trabalhou?



Preparação e Alerta	0	0%
Reconstrução	1	16,7%
Atendimento na emergência	5	83,3%

5- Em que área atuou?



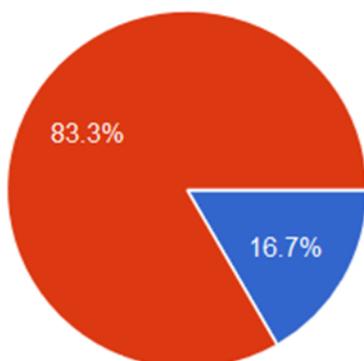
Médica	1	16,7%
Gestão de doações	2	33,3%
Segurança	0	0%
Outros	3	50%

6- Você tinha contato direto com as vítimas?



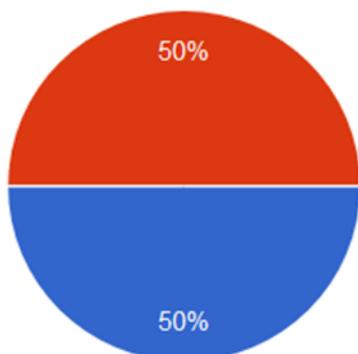
Sim	6	100%
Não	0	0%

7- Qual a sua relação com as atividades logísticas?



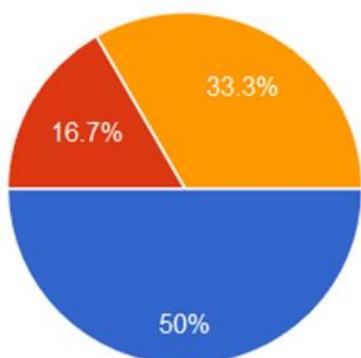
Recebimento e armazenagem de doações	1	16,7%
Distribuição de doações	5	83,3%
Cliente ou usuário da distribuição	0	0%

8- Você tinha a infra-estrutura mínima necessária para o serviço executado? (Espaço, medicamentos, EPI's e outros materiais).



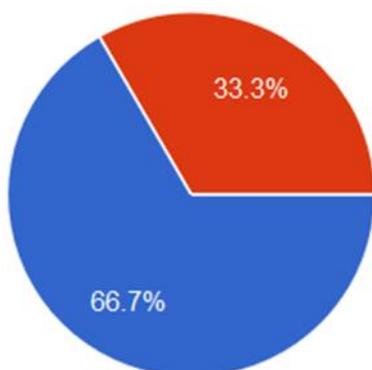
Sim	3	50%
Não	3	50%

9- Havia algum controle sobre as doações e os materiais necessários à operação?



Existia controle	3	50%
Só previsão de chegada	1	16,7%
Nenhum	2	33,3%

10- Existia um fluxo de informações em que era possível saber o que estava acontecendo?

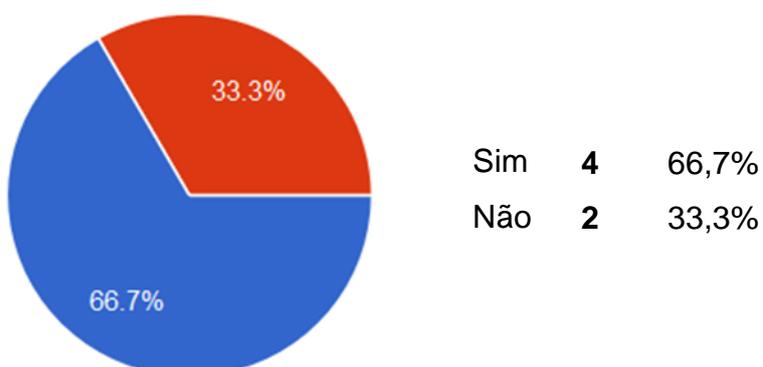


Sim	4	66,7%
Não	2	33,3%

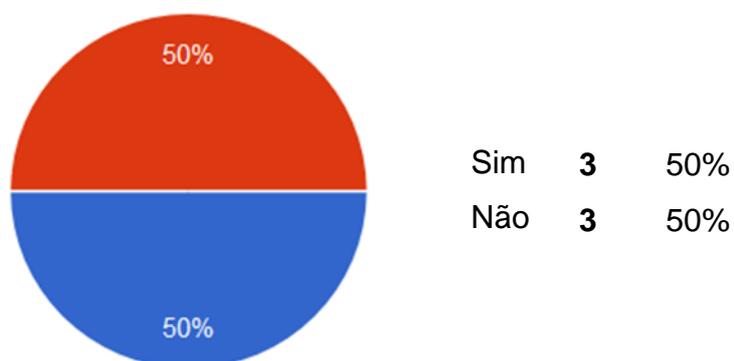
11- Quem coordenava as operações?



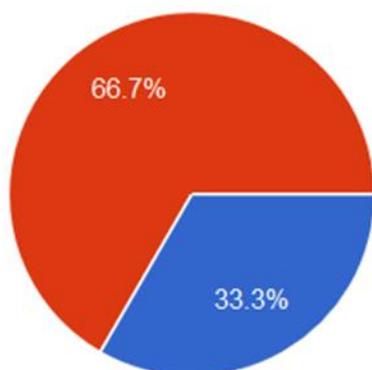
12- Você recebeu algum tipo de treinamento?



13- As doações recebidas passavam por uma triagem?

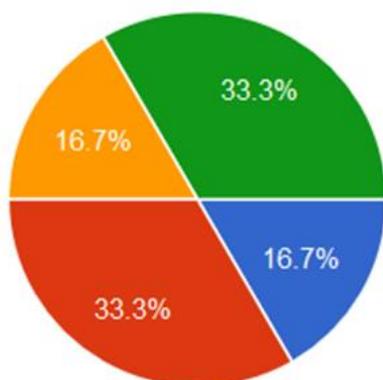


14- Todo material recebido era aproveitado?



Sim	2	33,3%
Não	4	66,7%

15- Qual o destino do que não era utilizado?



Lixo	1	16,7%
Reciclagem	2	33,3%
Enviado a outros locais	1	16,7%
Não tinha essa informação	2	33,3%

16- Qual das experiências vividas mais te marcou e por quê?

Santa Catarina: Muitas pessoas desabrigadas, em num momento de que não havia direção as doações existente no local, ou seja, muita doação não tinha direção e organização para doar, no final vimos na TV anos depois guardados em galpões.

Não há a possibilidade de elencar uma só situação que tenha marcado, todos os eventos estão relacionados com a profissão.

Desabamento no Rio Comprido/ Jacareí-São José dos campos... Ver que as pessoas não queriam abandonar o pouco que tinham a violência entre irmãos.

Eu fazia a parte de interdições em áreas de risco isso me marcou muito.

17- Em sua opinião existiria alguma outra forma de executar a operação e que a tornaria mais eficiente?

Não sei.

Sim, se apenas houvesse o mínimo de controle nas doações.

Sim existiria, como por exemplo em outras catástrofes mundial onde existe células de distribuições, como na entrega das doações a separações, cadastramento dos necessitados e controle de armazenamento.

Sim, se as doações fossem mais criteriosas o trabalho de separação seria mais fácil.

Não.